




Offres Linky et offres vertes : le médiateur apporte des repères aux consommateurs d'énergie avec son comparateur d'offres

Multiplication des fournisseurs d'énergie, lancement des premières offres « Linky », offres « vertes »... le marché de l'électricité et du gaz naturel accélère sa transformation. Le médiateur national de l'énergie adapte son comparateur au rythme des évolutions du marché afin de permettre aux consommateurs de connaître et comparer les offres de fourniture d'énergie.

Lancé en novembre 2009, le [comparateur Energie-Info](#) accessible sur le site du médiateur national de l'énergie, s'adapte aux évolutions du marché. Les consommateurs retrouvent actuellement sur energie-info.fr près de 600 offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Renseignées par les 27 fournisseurs nationaux et les entreprises locales de distribution, les informations descriptives des offres, et plus particulièrement les mises à jour des prix, sont contrôlées par les services du médiateur.

En 2017, 37% des 1,8 millions de visites sur energie-info.fr et 57% des 204 000 appels vers son service d'information par téléphone  avaient pour objectif de consulter le comparateur ou d'obtenir la liste des fournisseurs d'énergie. Publics, gratuits et indépendants des fournisseurs d'énergie, le site energie-info.fr et son comparateur d'offres ne requièrent aucune donnée personnelle pour être consultés. Aucune mise en relation avec les services clients des fournisseurs n'est effectuée.

Des parcours d'internautes révélateurs

51% des utilisateurs du comparateur se renseignent sur les offres d'électricité, 13% sur celles de gaz naturel et 36% se renseignent pour les deux énergies. 42% connaissent leur consommation d'électricité, 13% ont pensé à se munir de leur facture pour renseigner le montant dépensé annuellement et 45% n'ont aucune idée de ce qu'ils consomment. La répartition est quasiment identique pour le gaz.

Les consommateurs préfèrent voir les offres qu'ils comparent affichées selon un critère de prix dans près de 3/4 des cas. Ils sont 1/4 à demander un classement par ordre alphabétique. Et seulement 3% veulent que les offres « vertes » s'affichent en premier.

Pourtant, d'après le dernier baromètre annuel Energie-Info¹, 54% des Français déclarent être favorables à souscrire une offre d'électricité verte, 10% disant même qu'ils sont prêts à payer plus cher pour ce type d'offre.

¹ Source : 11^{ème} vague du baromètre Energie-Info sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel, réalisée par Market Audit pour le médiateur national de l'énergie en septembre 2017 auprès de 1 500 foyers en France.

Développement des offres d'électricité « verte »

De plus en plus de fournisseurs d'électricité mettent en avant le caractère « vert » de leurs offres dans leurs campagnes de communication. Mais quelle différence entre celles d'EDF, Engie, Total Spring, Direct Énergie, ENI, Enercoop, Ekwateur etc. ? La transparence en matière d'information n'est pas toujours au rendez-vous. C'est pourquoi le médiateur a demandé aux fournisseurs d'électricité « verte » de préciser dans son comparateur s'ils s'approvisionnent directement auprès de producteurs d'énergies renouvelables, ainsi que la source des garanties d'origine utilisées : pays et source de production (hydraulique, éolien, photovoltaïque).

Démarrage des offres « Linky »

Autre nouveauté, 2 fournisseurs, EDF et Engie, ont référencé des offres destinées aux consommateurs équipés de « Linky » dans le comparateur Energie-Info. Elles s'articulent autour de plusieurs tranches horaires avec des prix différents, sur le même principe que l'option historique « heures pleines / heures creuses ». Pour l'instant, ces offres distinguent 3 types de plages horaires : heures pleines, heures creuses et/ou heures week-end. Mais tous les fournisseurs d'électricité se préparent à commercialiser des offres « Linky ». Ainsi, Direct Énergie a annoncé le lancement imminent d'une nouvelle offre de ce type.

En complément du comparateur, d'autres outils, tels que des modules d'estimation des consommations d'électricité ou de gaz naturel, un moteur de recherche des fournisseurs par code postal, ainsi qu'une cinquantaine de fiches pratiques thématiques sur le fonctionnement du marché de l'énergie sont disponibles sur energie-info.fr.

- > Consulter le comparateur : comparateur.energie-info.fr
- > Consulter la fiche et la vidéo : « [Comment comparer les offres](#) »

CONTACTS PRESSE :

Émilie Pourquery 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41/ emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone  0 800 112 212

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr   